यदि इस दस्तावेज़ और इसके अँग्रेजी/चीनी भाषा रूपांतर में कोई बेजोड़ता या विवाद है तो अँग्रेजी/चीनी भाषा का रूपांतर कायम रहेगा।

ग्राहकों के साथ निष्पक्ष व्यवहार चार्टर

ग्राहक विश्वास और निष्ठा बैंकों के सतत विकास की आधारशिला है, जो बदले में बैंकिंग स्थिरता को बढ़ावा देता है और एशिया के प्रमुख अंतरराष्ट्रीय वित्तीय केंद्र के रूप में हाँगकाँग की स्थिति को मज़बूत करने में मदद करता है। ग्राहकों का भरोसा और निष्ठा हासिल करने और बनाए रखने के लिए, बैंकों को ग्राहकों के साथ सम्बन्धों के सभी स्तरों पर उनके साथ निष्पक्षता से व्यवहार करना चाहिए।

ग्राहकों के साथ निष्पक्ष व्यवहार चार्टर (चार्टर) जो कि स्थानीय तथा विदेशी और जी 20 (G20) उपभोक्ता संरक्षण पर उच्च स्तरीय सिद्धांतों पर अच्छे बैंकिंग व्यवहार से लेकर बनाया गया है, हाँगकाँग में बैंकों द्वारा ग्राहकों के साथ निष्पक्ष व्यवहार का समर्थन और कार्यान्वियन की प्रतिबद्धता है। यह चार्टर मुख्य रूप से रीटेल उपभोक्ताओं को ध्यान में रखकर बनाया गया है और इसका निर्माण वर्तमान क़ानून या नियमों या बैंकों और उनके ग्राहकों के बीच मौजूदा नियमों और शर्तों के पूरक के रूप में तैयार किया गया है, न कि बदलने के लिए।

सिद्धांत

चार्टर पर हस्ताक्षर करने वाले निम्नलिखित सिद्धांतों का समर्थन और कार्यान्वयन करेंगे[1]:

1. बैंकिंग सेवाएँ और उत्पाद ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करने के लिए तैयार किए जाने चाहिए। बैंकों को सेवा, सलाह या उत्पाद बेचने से पहले ग्राहकों की वित्तीय क्षमताओं और आवश्यकताओं का आकलन करना चाहिए। सलाह का प्रावधान या

[1] यह चार्टर उच्च स्तर के सिद्धांतों को निर्धारित करता है और सिद्धांतों के कार्यान्वयन के कुछ सामान्य उदाहरण जारी करने के संबंध में बैंकों और हाँगकाँग मोंनेट्री अथॉरिटी के बीच आगे की चर्चा की जाएगी।

वित्तीय उत्पादों की बिक्री ग्राहकों के हित, उनकी प्रोफ़ाइल और संबन्धित बैंकिंग सेवा या उत्पादों की जटिलता को ध्यान में रखकर की जानी चाहिए।

2. ग्राहकों पर लागू होने वाली किसी फीस, कमीशन या शुल्क सहित बैंकों को स्पष्ट रूप से प्रमुख विशेषताओं, जोखिमों और उत्पादों की शर्तों को समझाना चाहिए। पॉइंट ऑफ़ सेल से पहले, दौरान और बाद में ग्राहकों को जानकारी प्रदान की जानी चाहिए।

3. ग्राहकों के लिए तैयार की जाने वाली सभी प्रचार सामग्री और सूचना सटीक और समझ में आने लायक होनी चाहिए। भ्रामक निरूपण या विपणन प्रथाओं से बचा जाना चाहिए।

4. बैंकों को ग्राहकों को उचित माध्यम के साथ दावे प्रस्तुत करने, शिकायत करने, इनका निवारण करने की व्यवस्था करनी चाहिए और बैंक बदलने के मामले में ग्राहकों पर अनुचित बाधाएँ नहीं लगानी चाहिए।

5. हाँगकाँग में बड़े पैमाने पर रीटेल बाज़ार में संलग्न बैंकों को जनता को बुनियादी बैंकिंग सेवाओं के लिए उचित पहुँच प्रदान करनी चाहिए और कमज़ोर समूहों के ज़रूरतों पर विशेष ध्यान देना चाहिये। इसे स्वीकार करते हुए कि वित्तीय शिक्षा बढ़ाने में ग्राहकों की भी ज़िम्मेदारी है, बैंकों को वित्तीय शिक्षा और जागरूकता को बढ़ावा देने के लिए सरकार, नियामक निकायों और अन्य प्रासंगिक हितधारकों के साथ मिलकर काम करना चाहिये जिससे वित्तीय साक्षरता बढ़ सके।